



The Advertising Standards Council of India

शिकायत की प्रक्रिया

क : कंज्यूमर कम्प्लेंट्स काउंसिल (सीसीसी) की बैठक पूर्व की प्रक्रिया

एएससीआइ संहिता सुप्रचारित है और एएससीआइ की वेबसाइट पर उपलब्ध है। इसे लगभग सभी विज्ञापन व्यवसायियों द्वारा भारत में विज्ञापन के संदर्भ में आत्म-नियंत्रण के लिए सर्वव्यापी/उपयुक्त संहिता के रूप में मान्यता प्राप्त है। इसका स्वरूप व्यापक है जिसके दायरे में प्रिंट, टीवी, ऑडियो-विजुअल, रेडियो, आउटडोर, इंटरनेट, ईमेल, एसएमएस, प्रमोशन/व्यापारिक साधनों जैसे संपूर्ण मीडिया संबंधी साधन और यहाँ तक कि जन संचार के साधन के रूप में पैकेजिंग तक आते हैं।

एएससीआइ की कंज्यूमर कम्प्लेंट्स काउंसिल (सीसीसी) इसके जाँचकर्ता संगठन के रूप में काम करती है। यह दायर शिकायतों और विज्ञापनकर्ता के उत्तर पर विचार करने के बाद इस बात पर अपनी अनुशंसा देती है कि संबंधित विज्ञापन से विज्ञापन में आत्म-नियंत्रण के लिए एएससीआइ संहिता के प्रावधानों का उल्लंघन हुआ है या नहीं। सीसीसी की सभी अनुशंसाओं को एएससीआइ की वेबसाइट पर प्रकाशित किया जाता है और एएससीआइ की वार्षिक रिपोर्ट में इसकी जानकारी दी जाती है।

एएससीआइ और सीसीसी क्लीयरिंग हाउस या स्वैच्छिक सेंसर संस्था नहीं होते हैं। इसलिए विज्ञापनों को प्रसारित होने के पहले स्वीकृत या अनुमोदित नहीं किया जाता है। विज्ञापनों में सीसीसी की अनुशंसाओं के अनुसार किए गए संशोधनों को भी सीसीसी/एएससीआइ द्वारा स्वीकृत या अनुमोदित नहीं किया जाता है। माना जाता है कि इस तरह के संशोधन एएससीआइ नियमावली (संहिता) के पालन में किए गए हैं और महज पत्र ही नहीं बल्कि नियमावली की मूल भावना से प्रेरित हैं। इस तरह के संशोधित विज्ञापन पुनः बाजार में प्रचलित शक्तियों/परंपराओं तथा जनसाधारण की अवधारणा के विषय हैं।

सीसीसी उन दावों पर विचार नहीं करता है जो पहले ही से भारत में किसी अदालत के विचाराधीन हैं और शिकायत प्रक्रिया में शामिल विभिन्न पक्षों की ओर से एएससीआइ को इसकी सूचना देना आवश्यक है।

एएससीआइ में विज्ञापन की अंतर्वस्तु के विरुद्ध तीन तरह की शिकायतें प्राप्त होती हैं –

1. आम जनता (सरकारी नियंत्रक, उपभोक्ता संघ सहित) की शिकायतें
2. अंतर उद्योग (इंट्रा-इंडस्ट्री) शिकायतें
3. स्व प्रेरित

आम जनता से प्राप्त शिकायतें

शिकायत दर्ज कराना

एएससीआइ में शिकायतें दर्ज कराने की विभिन्न विधियाँ हैं। शिकायतों को ऑनलाइन फॉर्म, ईमेल, टेलीफोन और मोबाइल ऐप के माध्यम से दर्ज किया जा सकता है। वेबसाइट पर उपलब्ध पते पर डाक से पत्र भी भेजा जा सकता है। एएससीआई ट्विटर, फेसबुक पर पोस्ट की गई और व्हाट्सऐप संदेश प्रणाली के माध्यम से प्राप्त शिकायतों का भी संज्ञान लेता है जिन्हें ऑनलाइन विधि से शिकायत दर्ज करने के लिए शिकायतकर्ता के पास वापस भेज दिया जाता है ताकि सारी सूचनाएँ सही-सही दर्ज हो सकें।

1. एएससीआइ के पास शिकायत दर्ज कराने के लिए किसी भी शिकायतकर्ता को कोई शुल्क नहीं लगता है।
2. उपर्युक्त किसी भी विधि से शिकायत दर्ज करते समय शिकायकर्ता के लिए अपना नाम, अपने व्यवसाय/संगठन की जानकारी (अगर शिकायतकर्ता कोई व्यक्ति नहीं हो तो) और मोबाइल नम्बर, ईमेल ऐड्रेस आदि संपर्क का विवरण देना आवश्यक है। शिकायकर्ता द्वारा शिकायत से संबंधित विज्ञापन के विषय में उसकी सही-सही अंतर्वस्तु के साथ कारण, उत्पाद/सेवा, प्रकाशन/प्रसारण का विवरण और यथासंभव विज्ञापन की क्लिपिंग/प्रतिलिपि के विवरण अवश्य जमा किया जाना चाहिए। अगर विज्ञापन का पता/शिनाख्त करना संभव नहीं हो तो एएससीआइ के लिए इस विषय में आगे कारवाई करना संभव नहीं भी हो सकता है। छपे हुए विज्ञापनों के मामले में विज्ञापन की क्लिपिंग और जिस अखबार/लेखपत्र में यह छपा है उसका नाम और छपने की तिथि देना आवश्यक है। ऑनलाइन/टीवी विज्ञापन के मामले में वीडियो क्लिपिंग या पेज का स्क्रीन शॉट तथा यूआरएल लिंक दिया जाना चाहिए। अगर शिकायत से संबंधित विज्ञापन हिन्दी या अंग्रेजी से अलग किसी और भाषा में है तो अच्छा होगा कि उसका हिन्दी या अंग्रेजी अनुवाद उपलब्ध कराया जाए।
3. जब तक कि शिकायतकर्ता गैर-सार्वजनिक, यानी औद्योगिक सदस्य, विनियामक या उपभोक्ता समूह नहीं हो या जब तक कि शिकायत के चरित्र के अनुसार शिकायतकर्ता की पहचान उजागर करना जरूरी नहीं हो तो, तब तक व्यक्तिगत शिकायतकर्ता की पहचान/के विवरण विज्ञापनकर्ता को नहीं बताए जाते हैं।
4. शिकायतों का संसाधन इस उद्देश्य से एएससीआइ सचिवालय द्वारा पदनामित अधिकारी द्वारा किया जाएगा। सम्मिलित पक्षों के लिए पदनामित अधिकारी/अधिकारीगण एएससीआइ में संपर्क सूत्र होंगे।

शिकायत का संसाधन

(क) शिकायत का पंजीकरण

शिकायत प्राप्त होने पर सचिवालय द्वारा तीन कार्यदिवस के भीतर शिकायतकर्ता के पास एक पावती मेल भेजा जाएगा। नकली और तुच्छ शिकायतों की रोकथाम के लिए सचिवालय द्वारा एक सत्यापन प्रक्रिया अपनाई जाएगी। तत्पश्चात शिकायत को पदनामित अधिकारी के पास जाँच/मूल्यांकन हेतु भेजा जाएगा। अगर किसी खास विज्ञापन के विरुद्ध कई शिकायतों की गई हों तो एक शिकायत पर कारवाई आगे बढ़ाने का काम एएससीआइ के विवेकाधिकार के अधीन होगा। वैसी स्थिति में सभी सम्मिलित शिकायतों की स्थिति अधिसूचित की जाएगी। अगर एक विज्ञापन में कई दावों पर आपत्ति की गई हो तो प्रक्रिया को दुरुस्त करने के लिए प्रति विज्ञापन तीन मुख्य आपत्तियों पर विचार किया जाएगा।

(ख) शिकायत की जाँच

1. पूर्णता हेतु शिकायत का सत्यापन होने के बाद इसे शिकायत में लगाए गए आरोपों का मूल्यांकन करने के लिए पदनामित अधिकारी के पास भेजा जाएगा।
2. अगर शिकायतकर्ता संबंधित विज्ञापन की प्रतिलिपि एएससीआइ को उपलब्ध नहीं करा पाता है तो उस स्थिति में पदनामित अधिकारी द्वारा इसे संबंधित विज्ञापनदाता से प्राप्त करने की कारवाई की जाएगी। इस चरण में हालाँकि शिकायत की एक प्रति विज्ञापनकर्ता के पास भेजी जा सकती है लेकिन कोई लिखित जवाब नहीं माँगा जाएगा। विज्ञापनकर्ता से दो कार्यदिवस के भीतर संबंधित विज्ञापन की प्रति उपलब्ध कराने के लिए कहा जाएगा।
3. अगर प्रारंभिक जाँच में शिकायत तुच्छ या निराधार पायी जाती है तो पदनामित अधिकारी द्वारा शिकायत को सीसीसी की अगली बैठक में प्रस्तुत किया जाएगा जहाँ इस बात की अनुशंसा की जाएगी कि शिकायत पर आगे कारवाई की जाए या नहीं। अगर सीसीसी कोई कारवाई नहीं करने की अनुशंसा करती है तो उस सूरत में सीसीसी की बैठक की कार्यवाही (मिनिट्स) जारी होने की तिथि से तीन कार्यदिवस के भीतर शिकायतकर्ता को इसकी सूचना दे दी जाएगी। फिर भी अगर शिकायत में उल्लिखित आरोपों से एएससीआइ नियमावली के संभावित उल्लंघन का संकेत मिलता है तो पदनामित अधिकारी शिकायत की एक प्रति संबंधित विज्ञापनकर्ता और संबंधित विज्ञापन एजेन्सी के पास भेजेगा जिसमें यह मानते हुए कि इसका विवरण ज्ञात है, नियमावली के प्रावधानों को बताते हुए इस बात का उल्लेख होगा कि विज्ञापन से उनका उल्लंघन हो सकता है और लिखित जवाब माँगा जाएगा। अगर शिकायकर्ता द्वारा एएससीआइ नियमावली के स्पष्ट उल्लंघन का जिक्र नहीं किया गया है तो जैसे मामले में पदनामित अधिकारी शिकायतकर्ता द्वारा नहीं उठाई गई दूसरी चिंताओं का भी उल्लेख कर सकता है।
4. विज्ञापनकर्ता से उनके दावों को साबित और स्पष्ट करने के लिए आवश्यक कागजात के साथ पाँच कार्यदिवस के भीतर (दावों में तकनीकी तौर पर सहयोग की जरूरत होने पर इसे सात कार्यदिवस तक बढ़ाया जा सकता है) लिखित जवाब माँगा जाएगा। यह

विस्तृत जवाब सीसीसी द्वारा विचार-विमर्श के लिए पर्याप्त माना जाएगा। हालांकि, विज्ञापनकर्ता को अपना जवाब प्रस्तुत करने के लिए पदनामित अधिकारी के साथ व्यक्तिगत सुनवाई (विज्ञापनकर्ता का प्रतिनिधित्व करने वाले कर्मचारी के साथ आमने-सामने बातचीत के द्वारा या टेलीकॉन्फ्रेंस के द्वारा) का अवसर दिया जाएगा। पदनामित अधिकारी को उचित लगे तो वह तकनीकी विशेषज्ञ के साथ व्यक्तिगत सुनवाई (विज्ञापनकर्ता का प्रतिनिधित्व करने वाले कर्मचारी के साथ आमने-सामने बातचीत के द्वारा या टेलीकॉन्फ्रेंस के द्वारा) की व्यवस्था कर सकता है लेकिन ऐसा जवाब के लिए तय समय सीमा के भीतर ही करना होगा। जब तक कि विज्ञापनकर्ता द्वारा शिकायत प्राप्त होने के दो कार्यदिवस के भीतर समयसीमा बढ़ाने के लिए कारण के साथ लिखित अनुरोध नहीं मिलता है, तब तक निर्धारित समय में बढ़ोतरी नहीं की जाएगी।

5. विज्ञापकर्ता द्वारा प्रस्तुत किए गए सहायक कागजात (जाँच/रिपोर्ट आदि) के प्रासंगिक अंश को उजागर करना आवश्यक है और जवाब में विज्ञापनकर्ता द्वारा सत्यापित प्रत्येक दस्तावेज की प्रासंगिकता का स्पष्टीकरण आवश्यक होगा। निर्धारित समय के बाद प्रस्तुत किसी भी दस्तावेज पर तब तक विचार नहीं किया जाएगा जब तक कि इसके लिए घटाने की परिस्थितियाँ मौजूद नहीं हों।
6. लिखित उत्तर मिलने पर अगर आवश्यक लगे तो पदनामित अधिकारी विज्ञापनकर्ता से आगे स्पष्टीकरण माँग सकता है। विज्ञापनकर्ता द्वारा निर्धारित समय के भीतर कोई जवाब नहीं देने की स्थिति में पदनामित अधिकारी शिकायत पर एकपक्षीय कारवाई आगे बढ़ाएगा।
7. जहाँ तकनीकी विशेषज्ञ की राय लेनी जरूरी हो तो पदनामित अधिकारी एएससीआइ से जुड़े विशेषज्ञों के पैनल से किसी की राय लेगा।
8. शिकायतकर्ता और शिकायत का आरोपी विज्ञापनकर्ता/एजेन्सी द्वारा प्रस्तुत सहायक जानकारी और सीसीसी के तकनीकी विशेषज्ञ की राय (अगर हो तो) के साथ शिकायत को सीसीसी की अगली बैठक की कार्यसूची पर रखा जाएगा।

इंट्रा-इंडस्ट्री शिकायतें

जब कोई विज्ञापनकर्ता किसी दूसरे विज्ञापनकर्ता के विरुद्ध शिकायत दायर करता/ती है तब उसे अंतर-उद्योग (इंट्रा-इंडस्ट्री) शिकायत माना जाता है। अगर दोनों विज्ञापनकर्ता एएससीआइ के सदस्य हों तो इंट्रा-इंडस्ट्री शिकायतकर्ता के पास यहाँ उल्लिखित सामान्य प्रक्रिया का अनुसरण करने या फास्ट ट्रैक कंप्लेंट्स (एफटीसी) प्रक्रिया हेतु आवेदन करने का विकल्प उपलब्ध होगा।

शिकायत जमा करना

1. इंट्रा-इंडस्ट्री शिकायतकर्ताओं के लिए शिकायत प्रस्तुत करने की वही विधि है जो जनता के लिए है।
2. शिकायतकर्ताओं को अपना नाम, अपने पदनाम/संगठन के विषय में जानकारी एवं अपने अधिकारियों का संपर्क विवरण देना जरूरी है। शिकायतकर्ताओं द्वारा संदर्भित

विज्ञापन के विवरणों के साथ-साथ शिकायत किए गए विज्ञापन की ठीक-ठीक अंतर्वस्तु और शिकायत का कारण, उत्पाद/सेवा के विवरण, वर्णन, प्रकाशन/प्रसारण का विस्तृत विवरण, आदि उपलब्ध कराया जाना अनिवार्य है। शिकायतकर्ता द्वारा विज्ञापन की एक प्रति अवश्य उपलब्ध कराई जानी चाहिए।

3. शिकायत में लगाए गए आरोपों को जहाँ जरूरी हो, समर्थक आँकड़ों/जानकारियों और संबंधित अंश को चिन्हित करते हुए सत्यापित करना आवश्यक है।
4. इंद्रा-इंडस्ट्री शिकायतों के मामले में शिकायतकर्ता की पहचान विज्ञापनकर्ता को बताई जाएगी।
5. शिकायत की एक हार्ड कॉपी और समर्थक दस्जावेजों का जमा किया जाना अनिवार्य है ताकि उसे विज्ञापनकर्ता के पास भेजा जा सके। अगर गोपनीयता के ख्याल से शिकायतकर्ता परीक्षण की विधि आदि जैसी मालिकाना जानकारी साझा नहीं करना चाहता/ती है तो उसे पहले से एएससीआइ को इसकी जानकारी देनी होगी।

इंद्रा-इंडस्ट्री शिकायतों के संसाधन हेतु बाकी की प्रक्रिया वैसी ही होगी जैसी कि आम जनता के शिकायतों के लिए है।

स्वतः संज्ञान योग्य शिकायतें

एएससीआइ बोर्ड, सीसीसी या सचिवालय के किसी सदस्य द्वारा शिकायत करने पर इसे स्वतः संज्ञान योग्य (सुओ मोटु) शिकायत माना जाएगा। बोर्ड के सदस्य, सीसीसी के सदस्य या सचिवालय को लिखित शिकायत दर्ज करानी होगी। इसके अलावा जब किसी शिकायत पर सीसीसी द्वारा विचार-विमर्श किया जा रहा हो तो वह शिकायत वाले मूल विज्ञापन में किसी दूसरे विषय पर स्वतः संज्ञान लेते हुए शिकायत खड़ी कर सकता है। स्वतः संज्ञान वाली शिकायतों के लिए दूसरी शिकायतों जैसी ही प्रक्रिया होती है जिसमें विज्ञापनकर्ता को अपना दृष्टिकोण स्पष्ट करने का अवसर देना अनिवार्य है। एएससीआइ टीवी और प्रिंट आदि जैसे मीडिया में भ्रामक या असत्यापित दावे करने वाले विज्ञापनों के लिए मीडिया की निगरानी भी करता है। इस तरह की निगरानी में अगर एएससीआइ को पता चलता है कि किसी विज्ञापन में एएससीआइ की नियमावली का गंभीर उल्लंघन किया गया है तो उसे भी स्वतः संज्ञान वाली शिकायत के समान ही प्रोसेस किया जाएगा।

शिकायतों का अनौपचारिक समाधान

एएससीआइ शिकायत प्राप्त होने पर विज्ञापनकर्ता के मामले में शिकायत का अनौपचारिक समाधान भी मुहैया करता है, विज्ञापनकर्ता के विरुद्ध दर्ज आपत्तियों का विज्ञापन के दस कार्यदिवस के भीतर संशोधन या वापसी के द्वारा समाधान के लिए तत्परतापूर्वक स्वैच्छिक सेवा प्रदान करता है। पैक दावों के मामले में दस कार्यदिवस के भीतर चित्रों में बदलाव करवाकर और शिकायत की सूचना की तिथि से अधिकतम छः माह के भीतर कार्यान्वयन पूरा करवा कर इस तरह के अनुपालन को सुनिश्चित करवाया जाएगा। ऐसे मामलों में शिकायत का अनौपचारिक समाधान हुआ माना जाएगा। इस मामले में अनौपचारिक रूप से समाधान की गई शिकायत के लिए औपचारिक सीसीसी मूल्यांकन प्रक्रिया पूरी करना आवश्यक नहीं होगा। हालांकि, विज्ञापन में संशोधन के बाद अनौपचारिक रूप से हल

आरोपित विज्ञापन के विरुद्ध शिकायत आती है तो उसे सामान्य सीसीसी मूल्यांकन प्रक्रिया के अनुसार संसाधित किया जाएगा।

ख : सीसीसी बैठक की प्रक्रिया

कार्यपद्धति में कुशल और प्रभावकारी ढंग से फोकस सुनिश्चित करने के लिए सीसीसी में विचार-विमर्श को निम्नलिखित विधिवत तरीके से संचालित करना आवश्यक होगा :-

कोरम

सीसीसी की बैठक के लिए कोरम की संख्या पाँच होगी। सीसीसी की बैठक में बोर्ड द्वारा नामित एएससीआइ सदस्यों की नियमित उपस्थिति अपेक्षित है।

चेयरपर्सन एवं वाइस चेयरमैन (अध्यक्ष एवं उपाध्यक्ष)

बैठक के लिए उपस्थित सीसीसी सदस्यों में से आकस्मिक (चिट के द्वारा) आधार पर चेयरपर्सन और वाइस चेयरपर्सन का चुनाव किया जाएगा।

अग्रिम सूचना

बैठक में विचारणीय शिकायत एवं विज्ञापनकर्ता के उत्तर की प्रतियाँ बैठक के दो दिन पहले ई-मेल द्वारा कमिटी के सभी सदस्यों के पास भेजी जाएगी ताकि सीसीसी के सदस्यगण पहले से विषयवस्तु की समीक्षा कर सकें।

रेक्यूजल एवं गोपनीयता नीति

सीसीसी में विचार हेतु शिकायत को स्वीकार किए जाने के पहले सीसीसी सदस्य को शिकायत में अपने 'स्वार्थ', अगर कोई हो तो, का खुलासा करना अनिवार्य होगा।

“शिकायत में रुचि रखने वाला/वाली” सीसीसी सदस्य की परिभाषा इस प्रकार है :

- शिकायतकर्ता विज्ञापनदाता के साथ या शिकायतकर्ता के संबंधित ब्रांड की विज्ञापन एजेन्सी के साथ संबंध होना, या
- शिकायतकर्ता विज्ञापनदाता के साथ जिस ब्रांड के विरुद्ध शिकायत की गई है उसकी विज्ञापन एजेन्सी के साथ संबंध होना, या
- कोई आम नागरिक, जिसने एक व्यक्ति के रूप में शिकायत दायर की है या फिलहाल किसी अन्य रूप में विज्ञापनदाता के साथ किसी व्यावसायिक या कानूनी विवाद में शामिल है या फिलहाल शिकायतकर्ता या जिन पक्षों के विरुद्ध शिकायत है उनमें किसी पक्ष का सलाहकार है, या
- कोई सीसीसी सदस्य जिसने आत्म-प्रेरित (सुओ मोटु) शिकायत दायर की है (अगर सीसीसी बैठक के दौरान एक से अधिक सदस्यों द्वारा आत्म-प्रेरित शिकायत दायर की जाती है तो यह सीसीसी सदस्यों पर लागू नहीं होगा)।

सीसीसी सदस्य की “शिकायत में रुचि” है या नहीं इसे तय करने का मुख्य आधार यह है कि सदस्य शिकायतकर्ता से या शिकायत-आरोपित पक्षों से कोई आर्थिक क्षतिपूर्ति पा रहा है या नहीं।

इस तरह के निजी स्वार्थ वाले सदस्य/सदस्यगण सीसीसी में शिकायत पर चर्चा की कार्यवाही में भाग नहीं लेंगे। इसके अलावा कोई सीसीसी सदस्य जो किसी भी कारण से यह मानता/ती हो कि वह एक हितधारी पक्ष है तो उससे भी अपेक्षा होगी कि वह सीसी में शिकायत पर चर्चा की कार्यवाही में भाग नहीं लेगा/लेगी। साथ ही तकनीकी विशेषज्ञ जो शिकायत पर विचार-विमर्श करने वाली सीसीसी का सदस्य है और जिसने उसी शिकायत के लिए तकनीकी मूल्यांकन किया है, वह भी उस खास शिकायत संबंधी निर्णय प्रक्रिया में भाग नहीं लेगा/लेगी।

शिकायत के विषय में सीसीसी सदस्यों को दी गई जानकारी और निर्णय गोपनीय है और सीसीसी के सदस्य को इस जानकारी या निर्णय का खुलासा या इस्तेमाल किसी भी रूप में नहीं करना चाहिए।

उपर्युक्त रेक्यूजल या गोपनीयता नीति के किसी उल्लंघन पर बोर्ड उचित कारवाई कर सकता है जिसमें संबंधित सदस्य से स्पष्टीकरण लेने की उचित प्रक्रिया का पालन करते हुए सीसीसी से सदस्य की नियुक्ति समाप्त करना भी शामिल हो सकता है।

बैठक की प्रक्रिया

- क. महासचिव (सेक्रेटरी जनरल)/पदनामित अधिकारी द्वारा शिकायत संख्या और शिकायत को पढ़ा जाना चाहिए। उसे विज्ञापनकर्ता के उत्तर का संक्षेप भी सुनाना चाहिए।
- ख. चेयरपर्सन द्वारा उपस्थित प्रत्येक सदस्य को अपना विचार व्यक्त करने का अवसर सुनिश्चित किया जाना चाहिए। प्रत्येक व्यक्ति द्वारा अपना-अपना विचार देने के बाद चेयरपर्सन द्वारा अपना विचार देने के बाद अनुशंसा पर आम सहमति लेनी चाहिए। अगर आम सहमति नहीं बन पा रही हो तो अनुशंसा पर मतदान कराना चाहिए और महासचिव/पदनामित अधिकारी द्वारा केवल कुल मतों को, न कि किसी व्यक्तिगत सीसीसी सदस्य के विशिष्ट मत को रिकॉर्ड करना चाहिए।
- ग. सीसीसी की बैठक के शिष्टाचार (प्रोटोकॉल) में सीसीसी की बैठक में विचारित शिकायतों के संदर्भ में शिकायतकर्ता/विज्ञापनकर्ता/एजेन्सी द्वारा व्यक्तिगत प्रतिनिधित्व की व्यवस्था नहीं है।

ग : सीसीसी बैठक के बाद की प्रक्रिया

शिकायत पर सीसीसी द्वारा निर्णय लिए जाने के बाद (जिसे सीसीसी की बैठक की कार्यवाही में दर्ज किया जाएगा), शिकायत आरोपित पक्ष को बैठक की कार्यवाही निर्गत होने की तिथि से तीन कार्यदिवस के भीतर सीसीसी की अनुशंसा की सूचना दी जाएगी। अगर शिकायत को जायज नहीं ठहराया गया है तो शिकायतकर्ता और विज्ञापनकर्ता को

ऑनलाइन स्टैटस चेंज की स्वचालित प्रणाली/और ईमेल/पत्र के माध्यम से एक साथ सूचना जी जाएगी।

अगर शिकायत को जायज़ ठहराया जाता है तो विज्ञापनकर्ता और उसकी एजेन्सी तथा मीडिया (यदि शिकायत में इसका उल्लेख किया गया हो तो) को तीन कार्यदिवस के भीतर सीसीसी की अनुशंसा की सूचना दी जाएगी। विज्ञापनकर्ता को एएससीआइ नियमावली के उल्लंघन से बचने के लिए आरोपित विज्ञापन की वापसी या संशोधन के द्वारा सीसीसी की अनुशंसा का समयबद्ध अनुपालन सुनिश्चित करने हेतु दस कार्यदिवस का समय दिया जाएगा। पैकेजिंग सामग्री के लिए अनुपालन की अवधि अधिकतम छः माह की होगी। इस आश्वासन के मिलने या दस कार्यदिवस समाप्त होने, जो भी पहले हो, पर शिकायकर्ता को भी सीसीसी की अनुशंसा की जानकारी दी जाएगी।

अगर विज्ञापनकर्ता की ओर से सकारात्मक जवाब नहीं मिलता है या उसके द्वारा उपर्युक्त दस कार्यदिवस के भीतर अनुपालन सुनिश्चित नहीं किया जाता है तो उस स्थिति में एएससीआइ के वाइस चेयरपर्सन की ओर से विज्ञापनकर्ता को एक पत्र भेजा जाएगा जिसमें अनुपालन के लिए निर्धारित अंतिम तिथि से अधिकतम पाँच कार्यदिवस के भीतर उनके द्वारा आरोपित विज्ञापन की वापसी या इसके समुचित संशोधन संबंधी वादे का तत्काल अनुपालन पूरा करने को कहा जाएगा ताकि एएससीआइ नियमवाली का उल्लंघन रोका जा सके। इसके साथ ही संबंधित एजेन्सी तथा संबंधित मीडिया संवाहक को बता दिया जाएगा कि विज्ञापन से नियमावली का उल्लंघन हुआ है।

अगर विज्ञापनकर्ता द्वारा सीसीसी द्वारा सही ठहराई गयी शिकायत से संबंधित अनुशंसा का अनुपालन नहीं किया जाता है तो उस स्थिति में एएससीआइ संबंधित नियंत्रक प्राधिकारी या सरकारी विभाग (जैसे सूचना एवं प्रसारण मंत्रालय, उपभोक्ता मामलात विभाग, भारतीय खाद्य सुरक्षा एवं मानक प्राधिकार, आयुष मंत्रालय आदि) को मौजूदा कानून के अनुसार उनकी कारवाई हेतु सूचित करेगा और इसे औद्योगिक संगठन (जैसे इंडियन ब्रॉडकास्टिंग फाउंडेशन, इंडियन न्यूजपेपर सोसायटी, आदि) को उनकी उचित कारवाई हेतु प्रेषित करेगा।

समीक्षा

सीसीसी की कार्यपद्धति में विज्ञापनकर्ता को सीसीसी द्वारा सही ठहराई गई शिकायत की समीक्षा का अधिकार दिया गया है, बशर्ते कि निम्नलिखित सभी शर्तें पूरी की गई हो :

- क. सीसीसी की अनुशंसा प्राप्त होने के दस कार्यदिवस के भीतर समीक्षा हेतु लिखित आवेदन किया गया हो।
- ख. आवेदन के साथ सीसीसी की अनुशंसा की समीक्षा के विचार हेतु यथालागू गैर-वापसी समीक्षा शुल्क का भुगतान संलग्न हो।
- ग. विज्ञापनकर्ता अतिरिक्त महत्वपूर्ण सूचना/सामग्री उपलब्ध कराने की स्थिति में हो, जिन्हे पहले जमा नहीं किया गया है।
- घ. विज्ञापनकर्ता द्वारा समीक्षा के विचाराधीन होने से पहले शिकायत संबंधी विज्ञापन को स्थगित करने की पुष्टि की गई हो।

च. यह निर्विवाद एवं स्पष्ट रूप से समझा जाता है कि समीक्षा की माँग करने वाला/वाली विज्ञापनकर्ता समीक्षा अनुशंसा को स्वीकार करेगा/गी और उसका अनुपालन करेगा/गी।